

ITIL® Foundation – Präsenzs Schulung

CERTIFIED



22. - 24.05.2019 | Frankfurt/Main

THEMEN

- Grundprinzipien des Service Managements
- Prinzipien der Lifecycle Module
- Schlüsselbegriffe und Modelle
- Ausgewählte Prozesse und Methoden
- Rollenkonzepte und RACI Matrix
- Technologie und Architektur

**Sehr geehrte Damen und Herren,
herzlich willkommen zu unserem Seminar**

ITIL® Foundation – Präsenzschulung!

In diesem Zertifikatskurs erlangen die Teilnehmer das erforderliche theoretische Grundwissen um die ITIL® Edition 2011 Foundation Prüfung erfolgreich zu bestehen. Es wird auf die Prozesse und die Terminologien des ITIL® Edition 2011 Frameworks in den Bereichen Service Management als Methode (Service Management as a practice), Service Strategie, Service Design, Service Transition, Service Operations und den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (Continual Service Improvement) eingegangen.

Im Rahmen dieser Betrachtung wird ebenso das Zusammenspiel der Prozesse, Rollen und Verfahren im Service Lifecycle erläutert und den Teilnehmern ein Bewusstsein für die Notwendigkeit eines systematischen und prozessorientierten Vorgehens im Bereich IT Service Management vermittelt.

Dies alles vermittelt dem Teilnehmer eine gute Wissensbasis über die ITIL® Struktur, Terminologie, Funktionsweise, Schlüsselbegriffe und die Grundprinzipien, um in einer Service Management Organisation agieren zu können. Ebenso erfolgt eine zielgerichtete Vorbereitung auf die (optional) abzulegende Examensprüfung zum Erwerb des “Foundation Certificate in IT Service Management”.



Bernhard Klier

Geschäftsführender Gesellschafter

Neue DEUTSCHE KONGRESS GmbH

PROGRAMM

Dauer und Zeiten

- ▶ Das Seminar ist standardmäßig auf eine Dauer von 3 Tagen ausgelegt.
- ▶ Die täglichen Seminarzeiten liegen üblicherweise zwischen 09.00 - 17.00 Uhr.
- ▶ Das Ende des jeweiligen Seminartages kann sich durch themenbezogene Diskussionen und Fragen verzögern.

Unterlagen und Literatur

- ▶ Teilnehmer unseres Seminars erhalten einen umfangreichen Seminarordner.
- ▶ Als Begleitliteratur und Nachschlagewerk empfehlen wir das "ITIL® Foundation Handbuch", den Pocket Guide des offiziellen ITIL® Publishers TSO (UK).

Prüfung und Zertifizierung

- ▶ Das international anerkannte Zertifikat "ITIL® Foundation" kann im direkten Anschluss an die Schulung erworben werden.
- ▶ Die Examensprüfung wird nach den Richtlinien und Vorgaben der Axelos Limited durchgeführt und besteht aus 40 Multiple Choice Fragen, bei der es jeweils 4 Antwortoptionen gibt, nur 1 ist richtig.
- ▶ Die Prüfung gilt als bestanden, wenn der Teilnehmer mindestens 26 richtige Antworten erreicht hat (entsprechend 65%).
- ▶ Die Prüfungsdauer beträgt 60 Minuten.

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved. The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.

Es werden zusätzlich zum Mittagessen zwei Kaffeepausen am Seminartag angeboten.

Die Referenten legen die Zeiten individuell entsprechend des Programmablaufs fest.

VERANSTALTUNGORT

22. - 24.05.2019 | Frankfurt/Main

IntercityHotel Frankfurt Hauptbahnhof Süd

Mannheimer Straße 21
60329 Frankfurt/Main



SEMINARLEITERIN



Daniela Schamper

Senior Consultant & Trainer
exagon consulting & solutions GmbH

Daniela Schamper begann ihre Beraterkarriere im Jahr 2000 bei der exagon consulting & solutions GmbH, einer IT-Unternehmensberatung und akkreditierter Trainingsorganisation nahe Köln. Hier begleitete sie bis 2008 diverse Kundenprojekte zur Einführung und Optimierung von Prozessen, bei IT-Dienstleistungsorganisationen in verschiedenen Branchen. Parallel entwickelte sie für exagon ab 2002 die erste ITIL Foundation-Schulung am deutschen Markt und ist seitdem erfolgreich als akkreditierte Trainerin und zertifizierter ITIL® Expert im Einsatz. Nach einer zweijährigen Station bei der Unternehmensberatung IMPAQ in Frankfurt, wo sie Banken im Rahmen von Fusionen bei Umstrukturierung oder Aufbau von Supporteinheiten betreute, machte sie sich 2010 selbständig und ist seit 2018 wieder als festangestellte Beraterin für die exagon in Projekten und Schulungen tätig, vornehmlich in den Themenbereichen IT Service Management, Prozessmanagement und Requirements Engineering. Die gebürtige Saarländerin schloss ihr Diplom-Studium an der RWTH Aachen mit dem Schwerpunkt Ingenieurgeologie ab und lebt derzeit in Wiesbaden.

ZIELE UND NUTZEN

- ▶ Die ITIL® Foundation vermittelt Ihnen das Basiswissen im IT Service Management nach den ITIL® "Best Practice" in der aktuellen Ausgabe „2011 Edition“.
- ▶ Eine essentielle Wissensgrundlage für alle Personen die in der IT Service Branche tätig sind.
- ▶ Ziel dieses 3-tägigen Trainings ist die Vermittlung der ITIL Terminologie mit ihren Schlüsselbegriffen, Grundkonzepte, Prinzipien, Prozessen und Funktionen zur aktuellen ITIL® Edition 2011, gemäß des offiziellen Lehrplans (Syllabus) der Axelos Ltd. (UK).
- ▶ Mit dieser Wissensbasis sind die Teilnehmer in der Lage, in einem Service Management zu agieren.
- ▶ Gleichzeitig werden die Teilnehmer auf die im unmittelbaren Anschluss an das Seminar stattfindende Examensprüfung, zum Erwerb des personengebundenen, international gültigen ITIL® Foundation Zertifikates, vorbereitet.
- ▶ Als Absolvent unserer Ausbildung erhalten Sie die jeweilige international anerkannte Zertifizierung und weisen Ihre aktuellen Kenntnisse nach.
- ▶ Nutzen Sie dieses Seminar auch als Karrierebaustein.
- ▶ Das erworbene Zertifikat ist direkt an Sie personengebunden

WEN SIE AUF DIESEM SEMINAR TREFFEN WERDEN

- IT Manager, Führungskräfte und Entscheider
- IT Service und Operations Manager
- IT Projektleiter
- IT Entwickler
- IT Berater/Consultants
- Technical Manager und Application Manager
- Service Desk Koordinatoren
- IT Operations Mitarbeiter
- Key Account Manager und Vertriebsverantwortliche im IT-Sektor

Voraussetzungen

Für die Teilnahme an diesem Seminar sind außer Ihrem Interesse keine weiteren Voraussetzungen zu erfüllen.

So melden Sie sich an

| | |
|-------------|--|
| Per Telefon | +49 (0) 69 / 63006-900 |
| Per Telefax | +49 (0) 69 / 63006-969 |
| Per E-Mail | anmeldung@deutsche-kongress.de |
| Online | www.deutsche-kongress.de/veranstaltung/itil-foundation |
| Per Post | Neue DEUTSCHE KONGRESS GmbH Schwedlerstraße 8 D-60314 Frankfurt / Main |

ANMELDEBEDINGUNGEN

Die Teilnahmegebühr für das Seminar **ITIL® Foundation – Präsenzschiulung** beträgt inklusive Mittagessen, Kaffeepausen, Erfrischungsgetränken und den Seminarunterlagen € 1.295,- (zzgl. MwSt.). Die Prüfungsgebühr in Höhe von derzeit € 250,- zzgl. MwSt. ist im Seminarpreis nicht enthalten und wird gesondert in Rechnung gestellt (optional). Nach Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Bis 4 Wochen vor dem Veranstaltungstermin können Anmeldungen storniert werden. Für die Stornierung stellt die Neue DEUTSCHE KONGRESS GmbH eine Bearbeitungsgebühr von € 150,- zzgl. gesetzl. MwSt. in Rechnung. Bei Stornierung der Anmeldung zu einem späteren Zeitpunkt oder bei Nichterscheinen berechnen wir die gesamte Teilnehmergebühr. Die Stornierung ist schriftlich vorzunehmen. Die Vertretung eines angemeldeten Teilnehmers ist selbstverständlich möglich. Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor. Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

GRUPPENRABATTE*

Wir gewähren Rabatte für Sammelanmeldungen einer Firma

- ▶ 2 Personen 10 % auf alle Anmeldungen
- ▶ 3 Personen 15 % auf alle Anmeldungen
- ▶ 4 Personen 20 % auf alle Anmeldungen
- ▶ ab 5 Personen 25 % auf alle Anmeldungen

WICHTIG: Die Anmeldungen müssen zur gleichen Zeit bei uns eintreffen.

***BITTE BEACHTEN SIE:** Eine Gewährung von mehreren Rabatten ist nicht möglich.

DATENSCHUTZ

Hinweis nach § 28 Abs. 4 BDSG: Sie können bei uns der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke jederzeit widersprechen, wenn Sie in Zukunft von uns keine Informationen mehr erhalten möchten.

ANMELDEFORMULAR

ITIL® Foundation – Präsenzschiilung

Ich melde mich an zum Seminar am

22. - 24.05.2019 | Frankfurt/Main

Code, falls vorhanden:

Die Neue DEUTSCHE KONGRESS GmbH darf mich über Angebote von sich und Verbundunternehmen zu Werbezwecken informieren

Ja

Nein

Warum ihre E-Mail-Adresse wichtig ist:

Sie erhalten schnellst möglich eine Bestätigung Ihrer Anmeldung, damit Sie den Termin fest einplanen können

| | |
|---------------------|--|
| Firma | |
| Name, Vorname | |
| Abteilung, Funktion | |
| Straße, Postfach | |
| PLZ, Ort | |
| Telefon, Fax | |
| E-Mail | |

Rechnung geht an:

| | |
|---------------------|--|
| Name, Vorname | |
| Abteilung, Funktion | |
| E-Mail | |
| Datum, Unterschrift | |